

2007年3月20日

小田急電鉄株式会社

## 藤沢駅連絡改札口におけるＩＣカード乗車券の運賃二重引き落としについて

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：大須賀 頼彦）では、藤沢駅のＪＲ連絡改札口において、ＩＣカード乗車券をご利用のお客さまが、同一の自動改札機のカード読み取り部に２回以上連続してタッチした際、実際には乗車していない区間の運賃を引き落とししていたことが判明いたしました。お客さまにご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫びするとともに、詳細について下記のとおりお知らせいたします。

### 記

#### １．概 要

##### (1)発生日時

2007年3月18日（日）6時23分～10時46分

##### (2)対象駅および対象機器

藤沢駅のＪＲ・小田急連絡改札口に設置の乗り継ぎ用自動改札機4台

##### (3)対象券種

ＩＣカード乗車券（「Suica」）

##### (4)発生件数および運賃過剰収受額

総件数：8件

総 額：17,500円（1件あたり1,750円または3,500円）

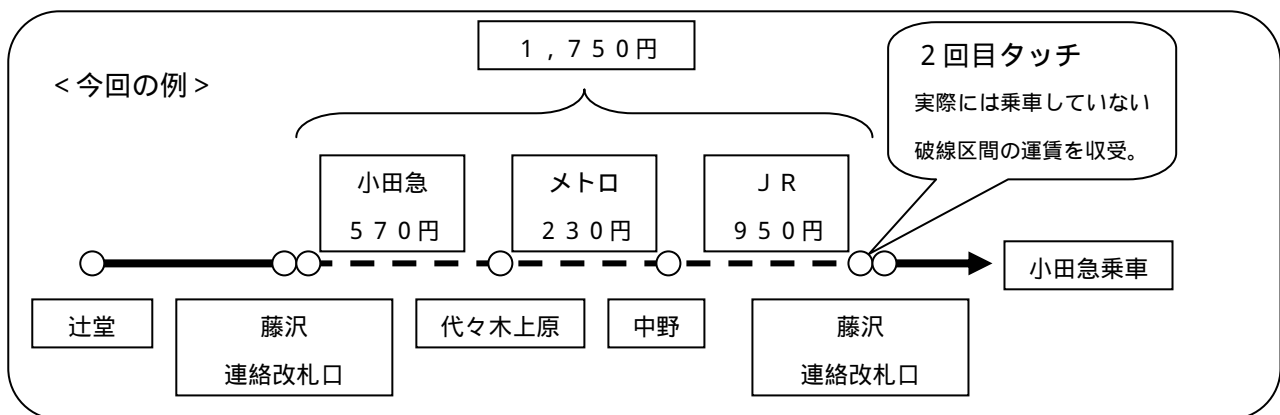
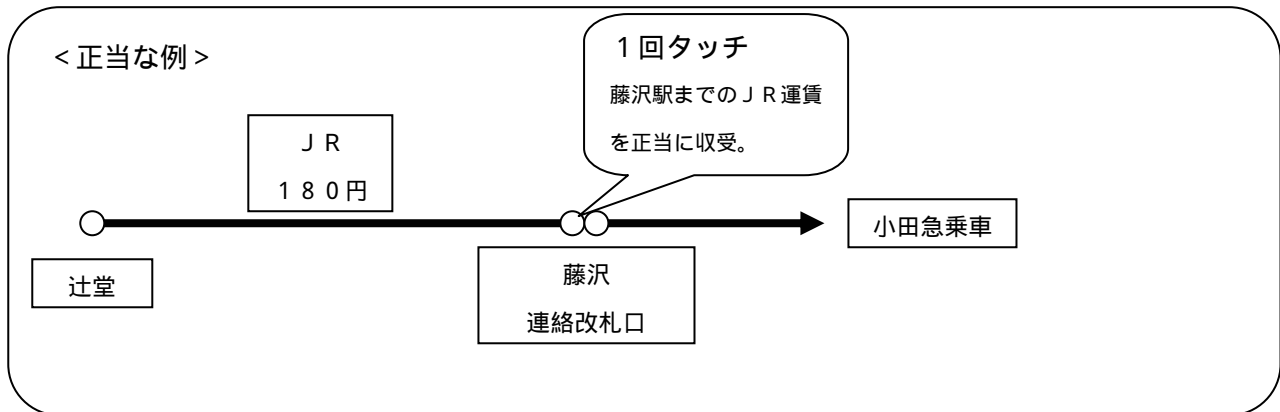
このうち1件（3,500円）については返却済み。

##### (5)対象となるケース・原因

今回の事象は、上記時間帯に藤沢駅のＪＲ・小田急連絡改札口で、ＩＣカード乗車券をご利用の際、同一の自動改札機のカード読み取り部に続けて2回以上タッチした場合に発生したものです。この際、1回目のタッチで正当な運賃収受が行われ、2回目以降のタッチで実際には乗車していない区間の運賃が収受されていました。

これは、当該自動改札機において、「連続してＩＣカードのタッチを許可しない」という設定が行われていなかったことによるものです。藤沢駅以外の他社線との連絡改札口のある駅では、上記の設定がなされており、同様の事象は発生しておりません。また、藤沢駅の当該自動改札機についても、同日中に設定変更を行い、同様の事象が発生しないよう措置を講じております。

なお、今回の事象は、お客さまからの指摘によって判明したものです。



## 2. お客さまへの対応

本日より、当社藤沢駅およびホームページにお知らせ文を掲出し、お申し出のあったお客さまにご返金いたします。

### (1)ご返金期間

2007年3月20日(火)～2007年4月19日(木)

上記期間経過後は、小田急電鉄(株)旅客サービス部にて対応いたします。

### (2)取り扱い場所

小田急線各駅窓口

### (3)お問い合わせ先

小田急電鉄(株)旅客サービス部(平日9:30～17:45)

☎03-3349-2322

小田急お客さまセンター(9:00～19:00)

☎03-3481-0066

小田急線各駅窓口

### (4)その他

ご返金の際、お名前、ご住所、ICカード乗車券等を確認させていただきます。

以上